Projeto Integrador
Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

4ª Aula - COBIT e ITIL: Ferramentas e Técnicas

Prof. Msc. Francisco de Assis de Souza Rodrigues

UniFAP
CENTRO UNIVERSITÁRIO PARAÍSO

Objetivos da Aula

- Compreender os fundamentos de COBIT e ITIL no contexto da Governança de TI.
- Diferenciar os papéis de COBIT e ITIL dentro de uma organização.
- Identificar as principais ferramentas e técnicas utilizadas em ambos os frameworks.
- Aplicar conceitos de COBIT e ITIL na resolução de problemas de gestão de TI.

Governança de TI
Definição e importância

Governança de TI é o conjunto de políticas, processos e estruturas que asseguram que a TI suporte os objetivos estratégicos da organização, otimizando recursos, gerenciando riscos e garantindo conformidade com leis e regulamentos.

Por que é importante:

- Permite alinhamento estratégico entre TI e negócio.
- Garante transparência e responsabilidade na gestão de recursos de TI.
- Reduz risco de falhas, interrupções e não conformidades.
- Aumenta a eficiência operacional e a entrega de valor aos clientes e usuários internos.

Governança de TI

Exemplo prático:

Uma empresa que investe em sistemas de automação sem alinhamento estratégico pode gastar muito em tecnologia que não gera retorno de negócio ou que não atende às necessidades reais dos usuários. A governança de TI evita esse tipo de desperdício.

Governança de TI

Diferença entre Governança e Gestão de TI

Embora frequentemente usadas de forma intercambiável, Governança e Gestão de TI têm papéis distintos:

Aspecto	Governança de TI	Gestão de TI
Foco	Decisões estratégicas	Operações e execução
Objetivo	Garantir que TI entregue valor e minimize riscos	Executar processos, serviços e projetos de TI
Quem executa	Alta direção, comitês de TI, líderes estratégicos	Gerentes, analistas, técnicos e equipes de TI
Exemplos	Definir políticas de segurança, aprovar investimentos em TI	Configuração de servidores, manutenção de sistemas, suporte técnico

Resumo:

Governança = **o que deve ser feito e por quê**

Gestão = **como fazer, com eficiência operacional**

Governança de TI

Relação com estratégia organizacional e compliance

A Governança de TI garante que todas as iniciativas de tecnologia estejam alinhadas à estratégia corporativa, ou seja, que TI seja um facilitador de resultados, e não apenas um centro de custos.



Governança de TI

Relação com estratégia organizacional e compliance

Componentes principais:

1. **Alinhamento estratégico:** A TI deve suportar os objetivos de negócio (ex.: aumentar receita, reduzir custos, melhorar experiência do cliente).
2. **Gestão de riscos:** Identificação, avaliação e mitigação de riscos relacionados a tecnologia, como falhas de sistema, ciberataques ou interrupções críticas.
3. **Entrega de valor:** Maximização dos benefícios obtidos com investimentos em TI.
4. **Conformidade (compliance):** Garantir que processos e sistemas sigam normas legais, regulatórias e políticas internas (ex.: LGPD, ISO 27001, SOX).

Governança de TI

Relação com estratégia organizacional e compliance

Exemplo prático:

Uma instituição financeira precisa que seus sistemas estejam em conformidade com regulamentações do Banco Central e segurança da informação. A governança de TI define políticas, aprova projetos e monitora resultados para garantir que essas exigências sejam atendidas.

Governança de TI

Papel dos frameworks de boas práticas

Frameworks de boas práticas, como COBIT e ITIL, são ferramentas que orientam a governança e a gestão de TI, fornecendo:

- Processos estruturados: Sequência clara de atividades para atingir objetivos de TI.
- Indicadores e métricas: KPIs e KPIs para monitorar desempenho e resultados.
- Papéis e responsabilidades: Quem faz o quê, evitando sobreposição de funções.
- Modelos de maturidade: Avaliam o nível de governança e gestão, sugerindo melhorias contínuas.

Governança de TI
Papel dos frameworks de boas práticas

Exemplo de aplicação prática:

- COBIT ajuda a empresa a **definir quem é responsável pelo gerenciamento de riscos e compliance**.

- ITIL fornece processos para **tratar incidentes, mudanças e problemas**, garantindo que os serviços de TI estejam disponíveis e confiáveis.

Resumo final:
Sem frameworks, a governança de TI pode ser **informal e inconsistentes**, com decisões ad hoc, enquanto frameworks fornecem **estrutura, padronização e mensurabilidade**.

COBIT

(Control Objectives for Information and Related Technology) de TI

Conceito:

- Framework desenvolvido pela ISACA para **governança e controle da TI**.
- Focado em **alinhamento estratégico, entrega de valor e gerenciamento de riscos**.

Evolução:

- COBIT 4 → COBIT 5 → COBIT 2019.

COBIT

(Control Objectives for Information and Related Technology) de TI

Domínios principais do COBIT 2019:

1. **Governance** (avaliar, direcionar e monitorar)
2. **Management** (planejar, construir, executar e monitorar)

Ferramentas e técnicas:

- Matriz RACI (Responsável, Aprovador, Consultado, Informado)
- Avaliação de Processos (Process Assessment Model)
- Framework de metas em cascata (alinhamento de objetivos corporativos e de TI)
- Indicadores de desempenho (KPI e KGI)
- Mapeamento de riscos e controles internos

ITIL
(Information Technology Infrastructure Library)

Conceito:

- Conjunto de **melhores práticas** para o **gerenciamento de serviços de TI (ITSM)**.

- Foco em **eficiência operacional e entrega de valor ao cliente**.

Evolução:

- ITIL v2 → ITIL v3 → **ITIL 4** (atual, com foco em agilidade e DevOps).

ITIL
(Information Technology Infrastructure Library)

Principais componentes do ITIL 4:

1. **Service Value System (SVS)**
2. **Service Value Chain**
3. **Princípios orientadores** (ex.: foco no valor, colaboração, otimização)

Técnicas e ferramentas:

- **Catálogo de Serviços**
- **Acordos de Nível de Serviço (SLA)**
- **Gestão de Incidentes e Problemas**
- **Gestão de Mudanças (Change Management)**
- **Gestão de Configuração (CMDB – Configuration Management Database)**
- **ITSM Tools**: ServiceNow, GLPI, ManageEngine, Jira Service Management, OTRS, etc.

Integração entre COBIT e ITIL

Aspecto	COBIT	ITIL
Enfoque	Governança de TI	Gestão de Serviços de TI
Objetivo	Alinhamento estratégico e controle	Eficiência e entrega de valor
Nível de atuação	Estratégico e tático	Tático e operacional
Complementaridade	COBIT define o *o que* deve ser feito	ITIL define *como* fazer

Exemplo prático:

- COBIT define que é necessário **gerir incidentes**;
- ITIL fornece o **processo detalhado de gestão de incidentes**.

Estudo de Caso
(Atividade em Grupo)

Cenário:

Uma universidade enfrenta problemas com instabilidade nos sistemas acadêmicos e insatisfação dos usuários.

Tarefas:

1. Identificar **problemas de governança e gestão**.
2. Propor **aplicação de práticas COBIT e ITIL** que resolvam ou mitiguem esses problemas.
3. Definir **ferramentas e indicadores** a serem utilizados.
4. Entregar uma **mini apresentação (5-10 min)** com:
    - Problema
    - Ferramenta/Técnica proposta
    - Resultado esperado

Ferramentas

Categoria	Ferramenta	Uso
ITSM	**GLPI** (open-source)	Catálogo de serviços, incidentes, SLA
ITSM	**Jira Service Management**	Tickets, mudanças, incidentes
Governança	**COBIT Design Tool (ISACA)**	Planejamento e alinhamento estratégico
Colaboração	**Miro / Lucidchart**	Mapas de processos e RACI
Monitoramento	**Grafana / Power BI**	KPIs e dashboards de TI

Sites úteis

https://www.isaca.org/resources/cobit

https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil



Bibliografia

FERNANDES, Aguinaldo Aragon; ABREU, Vladimir Ferraz de. Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão de processos e serviços. 4. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2014. E-book. Disponível em: https://plataforma.bvirtual.com.br. Acesso em: 11 ago. 2025.

https://plataforma.bvirtual.com.br/Acervo/Publicacao/160678



Referências

CHATGPT. Expansão conceitual sobre integração entre COBIT, ITIL e PMBOK. OpenAI, 2025. Disponível em: https://chat.openai.com/. Acesso em: 11 ago. 2025.




OBRIGADO
THANK YOU
Obrigado
Thank You
Arigato
Spasibo
Merci
Mochchakkeram
Kiitos
Raibh Maith Agat
Chokrane
Grazie
Cam on ban
Mamana
Juspaxar
Dankon
Maake
Ua Tsaug Rau Koj
Terma Kasih
Multumesc
Asante
Matondo
Dank Je
Nirringrazzjak
Vinaka
Welalin
Salamat
Matur Nuwun
Matondo
Salamat
Nirringrazzjak
Maake
Mochchakkeram
Ua Tsaug Rau Koj
Kiitos
Raibh Maith Agat
Chokrane
Grazie
Multumesc
Mochchakkeram
Storage B
Storage A
Loading ...
HK
myloview